

# **Workshop Wissensbasiertes Prozessmanagement in Verwaltungsnetzwerken**

## *Vorbemerkungen*

### **1. Herausforderung Prozessmanagement**

Im Rahmen einer umfassenden Gestaltung von e-Government-Lösungen steht die Wahrnehmung und Abwicklung der Regierungs- und Verwaltungsaufgaben über elektronische Medien im Mittelpunkt. Die Geschäfts-, Verwaltungs- und Rechtsbeziehungen und deren dahinter liegende Prozesse sind dabei integriert aufzuarbeiten. In diesem Zusammenhang wird den Verwaltungen eine hohe Bereitschaft zur Veränderung abverlangt, denn wesentlich bei der Realisierung von e-Government ist nicht die Nutzung der Technik allein: Vielmehr geht damit eine weitreichende organisatorische Umgestaltung einher. Diese ist untrennbar verbunden mit einem Umdenken von Führung und Mitarbeitern.

e-Government als Modernisierungsansatz erfordert also eine entsprechende Adaptierung der Verwaltungs- und Entscheidungsprozesse und ein Aufbrechen gewachsener organisatorischer Strukturen. So führt e-Government auf längere Sicht zu einer umfassenden Restrukturierung der Verwaltungsdienstleistungen und -prozesse auf allen Ebenen des Staates und der Verwaltung. Dabei werden die einzelnen Tätigkeiten (Geschäftsprozesse, Dienstleistungen, Planungsvorgänge, aber auch Verhandlungen und politische Willensbildungsprozesse) konsequent durch Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützt. Vor allem auf der ausführenden Ebene bedeutet das eine Abkehr von der überkommenen, primär auf Institutionen bezogenen Betrachtung von Verwaltung.

Um diese Herausforderung effektiv umzusetzen, bedarf es gezielter Maßnahmen und Methoden des Geschäftsprozessmanagements. Der Workshop „Wissensbasiertes Prozessmanagement in Verwaltungsnetzwerken“ zielte darauf ab, aktuelle Fragen und Probleme der Prozessmodellierung und des Geschäftsprozessmanagements in der öffentlichen Verwaltung zu diskutieren. Ein spezieller Fokus lag in diesem Jahr auf den Möglichkeiten, Verwaltungsprozesse übergreifend durch Modellierungskonzepte, Geschäftsprozessmanagement sowie Integration von Verwaltungswissen zu unterstützen.

## 2. Inhalte des diesjährigen Workshops

Im ersten Beitragsblock wurden Themen wie die Wirtschaftlichkeitsmessung von elektronischen Prozessen in der Verwaltung, Performance Evaluierung, Reengineering der öffentlichen Leistungserstellung und Methoden des Vorgehens im Prozessmanagement vorgestellt. Die Diskussion brachte unter anderem Aspekte wie Visionen und Zielsetzungen sowie Erfolgsfaktoren als Basis für die Wirtschaftlichkeitsmessung und Performance-Analyse zur Sprache. Die Einbettung in den Entwicklungszyklus von e-Government-Projekten und somit die Schnittstellen zu angrenzenden Phasen der Systementwicklung wurden ebenfalls andiskutiert.

Im zweiten Beitragsblock wurden Methoden und Werkzeuge zur Modellierung von Prozessen in der Verwaltung vorgestellt. Ziel des Blocks war es, Einblick in einzelne Methodiken und Werkzeuge zu geben und sie nach praxisrelevanten Kriterien zu vergleichen.

Der dritte Beitragsblock konzentrierte sich auf konkrete Beispiele des Prozessmanagements aus der Praxis. Für die anwendungsorientierten Teilnehmer galt es, hier die Anwendbarkeit von Prozessmanagement anhand von Projekten anschaulich aufzuzeigen.

Im letzten Teil des Workshops wurden Ansätze zum prozessorientiertes Wissensmanagement im e-Government vorgestellt, wobei der Bedarf sowohl nach einer angemessenen Modellierungssprache als auch nach geeigneten Vorgehensweisen deutlich wurde.

Aufgrund der regen Teilnahme und Diskussion hat sich die Leitung des Workshops entschlossen, ein Buch zur Thematik herauszugeben.<sup>1</sup> Zudem soll der Workshops auch auf der IRIS 2005 fortgesetzt werden.

*Ralf Klischewski und Maria Wimmer*

---

<sup>1</sup> *Ralf Klischewski, Maria Wimmer (Hrsg.), Wissensbasiertes Prozessmanagement im E-Government, Bd 4 der Schriftenreihe „E-Government und die Erneuerung des öffentlichen Sektors“ (hrsg von den Professoren Lenk, Reichard und Brüggemeier) im LIT Verlag, Münster et al, voraussichtliches Erscheinungsdatum: Herbst 2004.*